

פרק 3: תעופה וחברות תעופה

בשנת 2017 המשיכה להתעצם השפעת התחרות בין חברות התעופה בעולם, בעקבות כל אלה:

- **מדיניות השמיים הפתוחים** – המאפשרת כניסת חברות תעופה נוספות (שכר וסדירות).
- **מענקי משרד התיירות לחברות תעופה** - בחודש אפריל, 2016, הוציא משרד התיירות נוהל שמטרתו לתמרץ חברות תעופה לפתוח קווי תעופה חדשים לישראל, מיעדים שמהם עדיין אין קווים ישירים לארץ. במסגרת זו התווספו בשנת 2017 שמונה עשר (18) קווי תעופה חדשים לישראל מארה"ב, אירופה ואסיה, ביניהן חברות חסך (low cost) רבות. בנוסף, לתמרוץ פתיחת קווי תעופה, העניק משרד התיירות במסגרת "קמפיין החורף", בשיתוף עם חלק מהמלונות בעיר אילת, מענק בסך 45 אירו עבור כל נוסע הנוחת בנמ"ת עובדה. נכון לסוף שנת 2017, הופעלו חמישים (50) טיסות שבועיות במסגרת תוכנית זה.
- **נמל תעופה "רמון" בתמנע** - נמל התעופה בתמנע ע"ש אילן ואסף רמון ז"ל, צפוי להיפתח לפעילות בחודש אוקטובר, 2018;
- **מגמת מעבר למכירה ישירה** - חברות התעופה ממשיכות להגביר את מאמצי המכירה הישירה בכל ערוצי המדיה תוך השקעת משאבים הולכים וגדלים בפרסום ושיווק המכירה הישירה.

ביטול גמול למשרדי הנסיעות – הפרת הסכם יאט"א

תיק 53510-12-11 התאחדות משרדי הנסיעות ואח' נ' איירפראנס. ק.ל.מ., אליטליה, CSA, איבריה ואייר קנדה

לדיווח על התקדמות ההליך המשפטי בתביעה שהוגשה נגד 6 חברות תעופה בעילה של הפרת הסכם יאט"א בביטול גמול למשרדי הנסיעות, ראה פרק 1 - חקיקה, תקינה ופסיקה, עמ' 14 בדו"ח זה.

ביטול גמול על ידי חברת אל על

ביום 29.5.2018, הודיעה אל על לפקידים במשרדי הנסיעות המוכרים עבורה כרטיסי טיסה שלה, לרבות משרדים שהם חברי התאחדות, כי החל מיום 1.6.2019, תחדל החברה מתשלום גמול למשרדי הנסיעות.

ביום 30.5.2018, החליט ועד ההתאחדות להסמיך את יועציה המשפטיים של ההתאחדות לבחון את נסיבות המקרה ואת החלופות העומדות בפני חברי ההתאחדות, לרבות הגשת תביעה משפטית ותלונה לרשות ההגבלים העסקיים. סקירה ראשונה ומקדמית של בדיקה משפטית כאמור תוצג בפני חברי ההתאחדות במועד האסיפה הכללית.

בעקבות החלטת הוועד פנה ביום 31.5.2018 יו"ר ההתאחדות, קובי קרני, לאל-על בכתב בטענה כי הודעתה מהווה הפרה של הסכם יאט"א ולאור מעמדה בשוק, עלולה אף להוות הפרה של הוראות חוק ההגבלים העסקיים. עוד באותו יום התקבלה עמדת אל על לפיה אין בדעתה להתייחס לטענות ההתאחדות לגופו של עניין. כאמור, הטיפול בנושא הועבר באופן בלעדי ליועציה המשפטיים של ההתאחדות.

כניסת חברות תעופה ל-BSP במודל גמול "0"

בשנת 2017, התווספו להסדר הכובל המכונה BSP, חברות תעופה חברות יאט"א חדשות. זאת, תוך שהן מצהירות כי לא ישלמו כל גמול למשרדי הנסיעות המוכרים עבורן כרטיסי טיסה. ההתאחדות פנתה לכל חברת תעופה שיצאה בהודעה כאמור, וציינה כי לשיטת יועציה המשפטיים של ההתאחדות, מדובר בהפרה של הסכם יאט"א. זאת, לפי פסיקת ביהמ"ש העליון בעניין לופטהנזה (ע"א 516/12 לופטהנזה נתיבי אוויר גרמניים נ' התאחדות סוכני נסיעות תיירות בישראל, 13.4.2014).

במכתב ההתאחדות הובהר כי מהסכם יאט"א כמו גם מהלכת לופטהנזה עולה כי כל חברת תעופה רשאית לקבוע באופן עצמאי ולפי שיקול דעתה הבלעדי מודל גמול, אך "גמול 0" מהווה הפרה של הסכם יאט"א (Resolution 824).

יעציה המשפטית של ההתאחדות יחוו דעתם בקשר עם הגשת תביעות נגד חברות התעופה חברות יאט"א, המפירות את ההסכם.

הפרת הסכם יאט"א – ביטול הרשאה ללא התראה מוקדמת

בחודש יולי, 2017, פנו להתאחדות משרדי נסיעות בטענה כי חברת תעופה ניתקה אותן מה-BSP. זאת, ללא כל התראה או הסבר ועל אף שאותם משרדים עמדו בכל החיובים הכרוכים בהרשאת יאט"א ובחובות המוטלות עליהם מכוח ה-BSP.

ההתאחדות פנתה ל-Travel Agency Commissioner ("TAC"), גוף "בורר" מטעם יאט"א, אשר פסק כי בעוד שחברת תעופה רשאית לבטל הרשאתה מכל סיבה שהיא, אין היא רשאית לבטלה ללא התראה מראש ובכתב. ה-TAC הטיל על יאט"א את האחריות ליידע את חברת התעופה על החלטתו. מדיווחי משרדי הנסיעות שנותקו עלה כי הם שבו וחברו למערכת ה-BSP ולאחרונה, קיבלו התראה בקשר עם כוונת החברה לנתקם. זאת, בעילה כי מחזור הפעילות שלהם נמוך.

בדיונים הצפויים להתקיים לקראת פקיעת החלטת פטור החלטת ההסדר הכולל המכונה BSP, מתעתדת ההתאחדות להציף בפני הממונה על ההגבלים העסקיים את הצורך, ככל שעדיין קיים בעידן הדיגיטלי הנוכחי, במערכת אחידה של כללי הרשאה ובפרט של תנאים מסחריים דוגמת מועדי התשלום ב-BSP, מקום בו כל חברת תעופה יודעת לקבוע ולאכוף תנאים מסחריים באופן עצמאי.

הטלת קנסות על משרדי נסיעות בגין הזמנות באמצעות מערכת ה-GDS

בחודש אפריל, 2017, הודיעה חברת התעופה האוקראינית Ukraine International Airlines כי תטיל קנס בסך 9 דולר ארה"ב ל כל סוכן שיזמין כרטיסי טיסה של החברה באמצעות ה-GDS.

בחודש מאי, 2017, הודיעה קבוצת IAG, הכוללת את חברות התעופה האחיות בריטיש איירווייס, איבריה, וואלינג ואייר לינגוס, כי החל מיום 1.11.2017, יוטל קנס בסך 8 ליש"ט על כל סוכן שיזמין כרטיסי טיסה של הקבוצה באמצעות ה-GDS.

בחודש דצמבר, 2017, הודיעה חברת התעופה AF-KLM, כי החל מחודש אפריל, 2018, תטיל קנס בסך 11 דולר ארה"ב ל כל סוכן שיזמין כרטיסי טיסה של החברות אייר פראנס ו-ק.ל.מ. באמצעות ה-GDS.

תגובות בישראל ובעולם

ביום 19 ביוני, 2017, פרסמו ECTAA – המאגדת התאחדויות משרדי נסיעות ברחבי אירופה, ETSA האיגוד הטכנולוגי האירופאי לשירותי תיירות, GBTA האיגוד הגלובלי העסקי לתיירות וגופים בינלאומיים נוספים מכתב גלוי בשם חבריהם לנציבות התחבורה האירופאית, בו התריעו כי המגמה של הטלת קנסות על משרדי נסיעות בגין הזמנות במערכות ההפצה הגלובליות, עלולה לפגוע בשקיפות המחירים המוצעת לנוסעים על ידי משרדי הנסיעות דרכם הם רוכשים.

נזכיר כי כבר בחודש ספטמבר, 2015, נקטה קבוצת לופטהנזה במהלך דומה, במסגרתו הטילה קנס בסך של 16 אירו, על כל סוכן שביצע הזמנה באמצעות מערכות ה-GDS. ההתאחדות פנתה בעניין זה לממונה על ההגבלים העסקיים בטענה כי: (1) לקבוצה מעמד דומיננטי בקווים מסויימים ולכן עלול הקנס בנסיבות אלה לעלות כדי ניצול לרעה של מעמד מונופוליסטי; (2) אין מקום לגבות קנס זה באמצעות ההסדר הכולל המכונה BSP. ארבעה (4) חודשים לאחר פנייתם הראשונה של ב"כ ההתאחדות לממונה על ההגבלים העסקיים בעניין זה, הודיעה להם הרשות כי הליך ההכרזה על מונופולין על ידי הממונה מורכב ודורש עריכת בדיקות כלכליות והקצאת משאבים, אשר בנסיבות העניין, בשים לב למשאביה המוגבלים של הרשות, לא ניתן יהיה לבצען וכי מבלי להביע עמדה בשאלה העקרונית, ככל שסוכן סבור שהקנס הנ"ל אינו חלק אינטגרלי מעלות כרטיס הטיסה, הוא רשאי לחלוק על החיוב מכוח סעיף 8 להחלטת פטור ה-BSP (dispute).

איגוד ההתאחדויות האירופאי ECTAA פנה בעניין לופטהנזה לנציבות האירופאית (European Commission – Directorate-General for Mobility and Transportation) בטענה כי הקנס שמשיטה הקבוצה עבור הזמנות במערכות ההפצה הגלובאליות, מהווה הפליה והפרה של הכללים החלים על מערכות ה-GDS באירופה. ביום 14.5.2018, למעלה משנתיים לאחר הגשת התלונה, ענתה הנציבות כי בכוונתה שלא לטפל בתלונת ECTAA לגופו של עניין. זאת, בין היתר, מאחר שצפוי תיקון בתקנות החלות על מערכות ה-GDS באירופה ולפיכך, הנציבות סבורה כי יהיה זה בלתי ראוי לקבוע מסמרות בנושא בטרם ייצאו תקנות חדשות. ביום 22.06.2018 שלחה ECTAA מכתב תגובה חריף לנציבות בו הוא שוללת מכל וכל את התנהלות הנציבות ואת חוסר הטיפול למעלה משלוש שנים. ECTAA מבקשת מהנציבות להתייחס לכל הסוגיות המשפטיות שהועלו בפניית ECTAA שכן ככל שהנציבות תבקש להמנע בטיפול בנושא חשוב זה היא חייבת לבסס את המנעותה מטיפול על בסיס משפטי ולא על תיקוני רגולציה עתידיים שאינן לדעת מה יהיה תוקפם אם בכלל.

סיומת משרדי נסיעות במערכות ה-GDS

בחודש יולי, 2016, חסמה חברת התעופה בריטיש איירווייס ("בריטיש") את גישתם של חמישה משרדי נסיעות לכרטיסי טיסה של עשרות חברות תעופה עמם היא קשורה בהסכמי Code Share ובהסכמי אינטרליין. זאת, מכיוון שאותם משרדים סירבו לחתום לה על התחייבות לעבוד עמה ללא תמורה. ביום 9 באוגוסט, 2016 ניתן צו מניעה זמני האוסר על בריטיש לחסום את משרדי הנסיעות כאמור, אך ביום 23 בדצמבר, 2016, הוסר הצו ומאז ועד כתיבת שורות אלה, נשארת החסימה על כנה. לפירוט על ההליך המשפטי ראה פרק 1: חקיקה, תקינה ופסיקה, עמ' 14 בדו"ח זה.

קריסת חברות תעופה

צו הקפאת הליכים זמני לחברת אליטליה

בחודש מאי, 2017, פסק בית המשפט באיטליה כי אליטליה חדלת פירעון וניתן לה צו הקפאת הליכים זמני באיטליה.

עוד באותו חודש, הוציאה יאט"א הודעה לכלל חבריה (חברות תעופה וסוכנים מורשים) כי הגיעה עם אליטליה להסדר במסגרתו הפקידה אליטליה תשלום בטחון כערובה לקיום התחייבויותיה. נכון למועד כתיבת שורות אלה, פועלת החברה כרגיל באמצעות מסלקת ה-BSP.

בחודש יוני, 2017, נפסק צו הקפאת הליכים זמני לחברת התעופה אליטליה גם בישראל עד יום 19 ביולי 2017 ומונה לה נאמן זמני בהקפאת הליכים. לפיכך, בשלב זה, לא מתקיים מול החברה הליך משפטי והיא אינה חלק מהליך הגישור.

ההתאחדות פנתה בכתב לאליטליה-ישראל וליאט"א-ישראל בבקשה כי יוציאו הבהרה לציבור בקשר עם הבטחת כספי הנוסעים. מנכ"ל יאט"א ישראל נעה להתאחדות בכתב כי אליטליה עומדת בכל התחייבויותיה ליאט"א. מנכ"ל אליטליה-ישראל הפנה את מכתב ההתאחדות להנהלת החברה באירופה, אשר טרם הוציאה הבהרה בנושא.

לאור ריבוי המקרים של קריסת חברות תעופה בשנה האחרונה, ההתאחדות שוקלת לבקש כינוס ועדת הכלכלה של הכנסת בקשר עם הבטחת כספי הנוסעים במקרים אלה ולדון במודלים הקיימים בעולם, במקרים דומים.

אייר ברלין

ביום 15.8.2017 פורסם בכלי התקשורת, כי חברת התעופה אייר ברלין הגישה בקשה לחדלות פירעון, וכי ממשלת גרמניה העמידה לרשותה הלוואת גישור בסך של 150 מיליון יורו. זאת, במטרה לאפשר לאייר ברלין להמשיך בפעילות בחודשים הקרובים. ביום 4.9.2017, פרסמה הנציבות האירופית הודעה לפיה אייר ברלין צפויה להפסיק לפעול ולצאת מהשוק.

במהלך תקופה זו, הודיעה אייר ברלין הודעות שונות ובהן, כי תחדל להפעיל את הקווים הארוכים (זאת, ללא ערובה להשבת כספים ללקוחות ששילמו עבור שירותים אלה), כי היא משנה רטרואקטיבית את כללי הכרטיסים לטיסותיה שכבר נרכשו ואשר שולמה בגינם מלוא התמורה, באופן שבו שכרטיסים ברי החזר הפכו לכרטיסים שאינם ברי החזר, כי היא נאלצת לבטל טיסות בשל שביתת עובדיה שלא קיבלו משכורות וכיוצא באלה.

ביום 14.9.2017, פנו ב"כ ההתאחדות לרשות ההגבלים העסקיים בטענה כי על אף כל ההתראות, ההודעות והפרסומים הנזכרים לעיל, יאט"א לא הודיעה עד מועד הפניה לממונה, על השעיית אייר ברלין מההסדר הכולל המכונה BSP ולא הבהירה אם לחברה די ערבויות על מנת לעמוד בהתחייבויותיה לרבות הבטחת כספי הנוסעים שרכשו כרטיסים.

עוד הלינו ב"כ ההתאחדות כי בניגוד לכללי החלטת הפטור של ההסדר הכולל המכונה BSP, הוציאה יאט"א פרסום לפיו לא תאפשר לחלוק (to dispute), באמצעות ה-BSP, על חיוב בנוגע לכרטיסים של אייר ברלין שתמורתם שולמה אולם השירותים בגינם טרם ניתנו, כאשר הלקוח מעוניין לבטל את הכרטיס.

ב"כ ההתאחדות ביקשו את רשות הממונה ליידע את חברי ההתאחדות בדבר יכולתם, מכוח פטור ה-BSP לחלוק על חיובים בנסיבות הנ"ל. ביום 17.9.2017, הודיעה הרשות לב"כ ההתאחדות כי לא תידרש לפניה וכי אין בכך כדי להביע עמדה כלשהי מטעם רשות ההגבלים העסקיים. במקביל, הודיעה יאט"א-ישראל כי לא תמנע מסוכנים בישראל להגיש מחלוקת (to dispute) על חיובים של אייר ברלין.

מונארך

ביום 2.10.2017, קיבלה ההתאחדות מאיגוד התאחדויות משרדי הנסיעות האירופאים (ECTAA), בו היא חברה, ומחברת ממן אוויאיישן, עדכון בהול לפיו חברת התעופה מונארך הודיעה בפתאומיות על הפסקת פעילותה ועל פתיחת הליך כינוס נכסי החברה.

ההתאחדות סייעה בפרסום הפרטים שיאפשרו לנוסעי מונארך לשוב לארץ המוצא בטיסות מיוחדות, בהתאם לכללים שפרסמה רשות התעופה בבריטניה.

שירות לציבור

ביום 3.10.2017, פרסמה ההתאחדות לציבור מסמך המפרט את זכויות הנוסעים להחזרים לפיצויים מכוח הדין, במקרים של קריסת חברות תעופה והפסקת פעילותן.

פנייה לפיקוח על הבנקים בנושא ביטול עסקאות אשראי במקרה של קריסת חברות תעופה

בעקבות פניות חברי ההתאחדות, הגישה ההתאחדות שאילתה לשלוש חברות האשראי ולרגולטור שלהן – הפיקוח על הבנקים, בשאלה, האם נוסע רשאי לבטל עסקת אשראי לרכישת כרטיס טיסה או לחלופין חבילת תיור, בשל קריסת חברת תעופה, מקום בו החבילה (ככל שזו כוללת רכיבים נוספים מלבד טיסה), נרכשה ממשרד נסיעות הממשיך פעילותו כרגיל ואשר בידו להציע חלופות לקיום העסקה. פניית ההתאחדות נדונה בימים אלה במחלקה לפניות הציבור בבנק ישראל.

חופש ותעופה בע"מ

כפי שדווח בדו"ח לשנת 2016, בחודש יוני, 2017, הודיעה חברת חופש ותעופה בע"מ, למשרדי הנסיעות על הפסקת פעילותה. ההתאחדות הודיעה כי תסייע ללקוחות חבריה למצוא חלופות לטיולים שרכשו ותסייע למשרדים לקבל החזר כספי עבור הלקוחות שלא נמצאה להם חלופת טיול. נכון לכתבת מועד הדו"ח לא ידוע לנו על משרד שרכש בקמעונאות מחופש ותעופה ולא קיבל החזר בגין אי מימוש החבילה או הטיסה.

רכישת חברת ישראייר על ידי חברת סאנדור

ביום 2 ביולי, 2017, פורסם בעיתונות כי הדירקטוריונים של חברות התעופה ישראייר ואן דור (בבעלות אל-על), אישרו מיזוג בין החברות. וכי הסכם מחייב צפוי להיחתם בתוך ימים אחדים.

בחודש ינואר, 2018, הודיעה הממונה על ההגבלים העסקיים כי היא מתנגדת למיזוג. זאת, בין היתר, מחשש לפגיעה בתחרות בקו לאילת ומחשש לדחיקת המתחרה הנותרת של הגוף הממוזג – חברת התעופה ארקיע, בטיסות בינ"ל.

בחודש מארס, 2018, הגישו אל-על וישראייר ערר על החלטת הממונה לבית הדין להגבלים עסקיים. בסמוך למועד כתיבת הדוח משכו החברות את הערעור על החלטת הממונה.

מדיניות שמיים פתוחים

במסגרת מדיניות השמיים הפתוחים, התווספו בתקופת דו"ח זה (ינואר 2017 עד מאי 2018) חברות תעופה וקווי תעופה רבים (לפי סדר אלפביתי):

Air India – AI
Air Moldova - 9U
Aircompany Armenia - RM
Albatar.Es - AP
Atlas Global – KK
Blue Air Transport Aerian - 0B
Blue Bird Airways - BBG
Cathay Pacific Airways It – CX
Cobalt Air – CO
Corendon Europe – CXI
Croatia Air - OU
Cyprus Airways- CY
Finnair - AY
Free Bird Airlines – FHY
Neos - NO
Orange 2 Fly – OTF
Pegas FLY – KAR
Ryanair - FR
Sun Express - XQ
Wow – WW
XL Airways France - XLF
Yan Air – YE